SET-4

Series €ABA€

प्रश्न-पत्र कोड
Q.P. Code 331

रोल नं.
Roll No.

परीक्षार्थी प्रश्न-पत्र कोड को उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर अवश्य लिखें ।
Candidates must write the Q.P. Code on the title page of the answer-book.

- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में मुद्रित पृष्ठ **7** हैं ।
- प्रश्न-पत्र में दाहिने हाथ की ओर दिए गए प्रश्न-पत्र कोड को परीक्षार्थी उत्तर-पुस्तिका के मुख-पृष्ठ पर लिखें ।
- कृपया जाँच कर लें कि इस प्रश्न-पत्र में **25** प्रश्न हैं ।
- **कृपया प्रश्न का उत्तर लिखना शुरू करने से पहले, उत्तर-पुस्तिका में प्रश्न का क्रमांक अवश्य लिखें ।**
- इस प्रश्न-पत्र को पढ़ने के लिए 15 मिनट का समय दिया गया है । प्रश्न-पत्र का वितरण पूर्वाह्न में 10.15 बजे किया जाएगा । 10.15 बजे से 10.30 बजे तक छात्र केवल प्रश्न-पत्र को पढ़ेंगे और इस अवधि के दौरान वे उत्तर-पुस्तिका पर कोई उत्तर नहीं लिखेंगे ।
- Please check that this question paper contains **7** printed pages.
- Q.P. Code given on the right hand side of the question paper should be written on the title page of the answer-book by the candidate.
- Please check that this question paper contains **25** questions.
- **Please write down the serial number of the question in the answer-book before attempting it.**
- 15 minute time has been allotted to read this question paper. The question paper will be distributed at 10.15 a.m. From 10.15 a.m. to 10.30 a.m., the students will read the question paper only and will not write any answer on the answer-book during this period.

सौंदर्य एवं स्वास्थ्य

BEAUTY AND WELLNESS

निर्धारित समय : $1\frac{1}{2}$ घण्टे *अधिकतम अंक : 30*

Time allowed : $1\frac{1}{2}$ hours *Maximum Marks : 30*

सामान्य निर्देश :

(i) *कृपया निर्देशों को ध्यानपूर्वक पढ़िए ।*

(ii) *यह प्रश्न-पत्र **तीन** खण्डों में विभाजित है, अर्थात् **खण्ड क, खण्ड ख** और **खण्ड ग** ।*

(iii) ***खण्ड क** – **5** अंकों का है और इसमें रोज़गार कौशल पर **6** प्रश्न हैं ।*
*(क) प्रश्न संख्या **1** से **4** तक **एक** अंक के प्रश्न हैं । किन्हीं **तीन** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*
*(ख) प्रश्न संख्या **5** और **6** **दो** अंकों के प्रश्न हैं । किसी **एक** प्रश्न का उत्तर दीजिए ।*

(iv) ***खण्ड ख** – **17** अंकों का है और इसमें विषय विशिष्ट कौशल पर **16** प्रश्न हैं ।*
*(क) प्रश्न संख्या **7** से **13** तक **एक** अंक के प्रश्न हैं । किन्हीं **पाँच** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*
*(ख) प्रश्न संख्या **14** से **18** तक **दो** अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं **तीन** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*
*(ग) प्रश्न संख्या **19** से **22** तक **तीन** अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं **दो** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

(v) ***खण्ड ग** – **8** अंकों का है और इसमें **3** योग्यता-आधारित प्रश्न हैं ।*
*प्रश्न संख्या **23** से **25** तक **चार** अंकों के प्रश्न हैं । किन्हीं **दो** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।*

(vi) *संबंधित खण्डों में दिए गए निर्देशों के अनुसार कीजिए ।*

(vii) *आबंटित अंकों का उल्लेख प्रत्येक खण्ड/प्रश्न के सामने किया गया है ।*

खण्ड क

(रोज़गार कौशल) **(3+2=5 अंक)**

*दिए गए **4** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *3×1=3*

1. एंटरप्रेन्योर का क्या मतलब होता है ? *1*

2. एक सफल व्यावसायिक उद्यम के लिए एक उद्यमी को किस प्रकार के संसाधनों की आवश्यकता होती है ? *1*

3. ग्रीन जॉब्स से आप क्या समझते हैं ? *1*

4. 'CNG' का पूरा रूप क्या है ? *1*

*दिए गए **2** प्रश्नों में से किसी **1** प्रश्न का उत्तर दीजिए ।* *1×2=2*

5. निर्णायकता से आप क्या समझते हैं ? *2*

6. ईको-टूरिज़्म में ग्रीन जॉब्स कैसे मदद करते हैं ? *2*

General Instructions :

(i) *Please read the instructions carefully.*

(ii) *This question paper is divided into **three** sections, viz. – **Section A, Section B** and **Section C**.*

(iii) ***Section A** is of **5** marks and has **6** questions on Employability Skills.*

(a) *Questions number **1** to **4** are **one** mark questions. Attempt any **three** questions.*

(b) *Questions number **5** and **6** are **two** marks questions. Attempt any **one** question.*

(iv) ***Section B** is of **17** marks and has **16** questions on Subject Specific Skills.*

(a) *Questions number **7** to **13** are **one** mark questions. Attempt any **five** questions.*

(b) *Questions number **14** to **18** are **two** marks questions. Attempt any **three** questions.*

(c) *Questions number **19** to **22** are **three** marks questions. Attempt any **two** questions.*

(v) ***Section C** is of **8** marks and has **3** Competency-Based Questions.*
*Questions number **23** to **25** are **four** marks questions. Attempt any **two** questions.*

(vi) *Do as per the instructions given in the respective sections.*

(vii) *Marks allotted are mentioned against each section/question.*

SECTION A
(Employability Skills) (3+2=5 marks)

*Answer any **3** questions out of the given **4** questions.* *3×1=3*

1. What is the meaning of Entrepreneur ? *1*

2. What kind of resources are needed by an Entrepreneur for a successful business enterprise ? *1*

3. What do you mean by Green Jobs ? *1*

4. What is the full form of 'CNG' ? *1*

*Answer any **1** question out of the given **2** questions.* *1×2=2*

5. What do you understand by Decisiveness ? *2*

6. How do Green Jobs help in ecotourism ? *2*

खण्ड ख

(विषय विशिष्ट कौशल) **(5+6+6=17 अंक)**

*दिए गए **7** प्रश्नों में से किन्हीं **5** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *5×1=5*

7. एक रिसेप्शनिस्ट कैसे क्लाइंट को सहज बना सकती है ? *1*

8. आज के समय में किस माध्यम से तेजी से अपॉइंटमेंट बुक किए जा सकते हैं ? *1*

9. रिसेप्शनिस्ट के लिए ग्रूमिंग क्यों महत्त्वपूर्ण है ? *1*

10. सुव्यवस्थित रिसेप्शन का क्लाइंट पर क्या प्रभाव पड़ता है ? *1*

11. संचार से आप क्या समझते हैं ? *1*

12. रिसेप्शनिस्ट को क्लाइंट से कैसे बात करनी चाहिए ? *1*

13. गुटका सेहत के लिए क्यों हानिकारक है ? *1*

*दिए गए **5** प्रश्नों में से किन्हीं **3** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *3×2=6*

14. अपॉइंटमेंट बुक करते समय, रिकॉर्डिंग माध्यम की क्या भूमिका है ? *2*

15. खुदरा क्षेत्र का क्या महत्त्व है ? *2*

16. क्लाइंट को उपचार देते समय हमें बातचीत क्यों नहीं करनी चाहिए ? *2*

17. यदि उपचार देते समय कोई दुर्घटना हो जाए, तो उसे कैसे संभालना चाहिए ? *2*

18. टीम के सदस्यों के लिए नियमित टीम मीटिंग क्यों महत्त्वपूर्ण हैं ? *2*

*दिए गए **4** प्रश्नों में से किन्हीं **2** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *2×3=6*

19. यदि क्लाइंट के चेहरे पर मुँहासे हैं, तो उन्हें क्या इलेक्ट्रोथेरेपी उपचार दिया जाना चाहिए और कैसे ? *3*

20. स्टोरेज क्षेत्र (एरिया) में रिकॉर्ड कैसे रखेंगे ? *3*

21. टेलीफोन संचार की कठिनाइयों को कम करने के उपाय लिखिए । *3*

22. स्वास्थ्य पर शराब पीने के दुष्परिणाम लिखिए । *3*

SECTION B

(Subject Specific Skills) **(5+6+6=17 marks)**

*Answer any **5** questions out of the given **7** questions.* *5×1=5*

7. How can a receptionist make clients comfortable ? *1*

8. In today's time, through which medium can appointments be booked quickly ? *1*

9. Why is grooming important for a receptionist ? *1*

10. What are the effects of a well-organised reception on clients ? *1*

11. What do you mean by communication ? *1*

12. How should a receptionist talk to a client ? *1*

13. Why is Ghutka harmful for health ? *1*

*Answer any **3** questions out of the given **5** questions.* *3×2=6*

14. While booking an appointment, what is the role of recording medium ? *2*

15. What is the importance of Retail area ? *2*

16. Why should we avoid talking while giving treatment to a client ? *2*

17. If an accident occurs while giving treatment, then how should it be handled ? *2*

18. Why are regular team meetings important for team members ? *2*

*Answer any **2** questions out of the given **4** questions.* *2×3=6*

19. If a client has acne on the face, what electrotherapy treatment will be given to him/her and how ? *3*

20. How should we keep records in the storage area ? *3*

21. Write the ways to reduce telephone communication difficulties. *3*

22. Write the ill effects of alcoholism on health. *3*

खण्ड ग

(योग्यता-आधारित प्रश्न) **(2×4=8 अंक)**

*दिए गए **3** प्रश्नों में से किन्हीं **2** प्रश्नों के उत्तर दीजिए ।* *2×4=8*

गद्यांश को पढ़िए और निम्नलिखित प्रश्नों के उत्तर दीजिए :

कभी-कभार मुश्किल क्लाइंटों से निपटना चुनौतीपूर्ण हो सकता है, लेकिन अगर आप स्थिति को अच्छी तरह से सँभाल लेते हैं, तो आप क्लाइंट से अपने रिश्ते को बेहतर बना सकते हैं और आगे आने वाले अवसरों को और श्रेष्ठ बना सकते हैं ।

सुनिश्चित करें कि आप उनकी समस्याओं/शिकायतों को सक्रिय रूप से सुनकर, उनकी समस्याओं का निवारण यथासम्भव तरीके से शीघ्रता से करते हैं । आप सहानुभूतिपूर्ण और समझदारी से सुनिश्चित करें की आपकी शरीर की भाषा (बॉडी लैंग्वेज) सही संदेश देती है ।

यदि आप सुनिश्चित नहीं हैं की समस्या का निवारण कैसे होगा, तो आप सुधार्य उपाय ढूँढ़ें जो आपके सामर्थ्य (क्षमता) में हों, जिससे आपका क्लाइंट खुश और संतुष्ट हो । अपने क्लाइंट से सम्पर्क बनाए रखें और यह सुनिश्चित करें की वह आपके मुश्किल परिस्थिति को हल करने के तरीके से खुश और संतुष्ट है ।

23. मुश्किल क्लाइंटों से सही तरीके से कैसे व्यवहार करना चाहिए ? *4*

24. इस विचारार्थ, "आपकी शरीर की भाषा (बॉडी लैंग्वेज) सही संदेश देती है" से आप क्या समझते हैं ? *4*

25. आप अपने क्लाइंटों को खुश करने के लिए क्या कर सकते हैं ? *4*

SECTION C

(Competency-Based Questions) **(2×4=8 marks)**

*Answer any **2** questions out of the given **3** questions.* *2×4=8*

Read the passage and answer the following questions :

Sometimes dealing with difficult clients can be challenging, but if you handle the situation well, you may even be able to improve your relationship with the client and also, will be able to create further opportunities to excel.

Make sure that you listen actively to the problems/complaints of the client and do the needful to solve the problem as soon as possible. Be empathetic and understanding and make sure your body language communicates the right message.

If you are not sure how to solve the situation, then find out remedial measures, which are in your power, to make them happy and contended. Follow up with your client to make sure they feel happy and satisfied with the way the difficult situation is resolved.

23. What is the correct way of dealing with difficult clients ? *4*

24. What do you understand by the term, "your body language communicates the right message" ? *4*

25. What can be done to make your clients happy ? *4*